

Résoudre un problème avec la personne plutôt que contre elle

Programme de formation · Les Extras

Chercher la solution à deux, et tenir l'accord obtenu. Une solution imposée obtient l'arrêt ; elle ne marche que tant que vous êtes là.

EN BREF

Modalité	En ligne, à son rythme (ordinateur, tablette, mobile)
Contenu	21 leçons
Durée	46 min
Tarif	Gratuit

OBJECTIFS

À l'issue de la formation, l'apprenant est capable de

- distinguer ce qu'une solution imposée obtient de ce qu'elle n'obtient pas
- trier un problème entre sécurité, limite non négociable, recherche commune, et ce qu'on laisse
- nommer une limite non négociable au début de la conversation, et chercher autour
- repérer les quatre phrases qui referment une recherche commune
- tenir le temps 1 sans proposer de solution, silences de dix secondes compris
- énoncer votre préoccupation en deux phrases, sans y glisser ce que l'autre devrait faire
- écrire un accord en trois lignes, avec sa date de relecture, que l'autre peut redire
- relire l'accord à deux et attribuer un échec à l'une des quatre causes, et à aucune autre

PUBLIC

Cette mini-formation s'adresse à :

- les professionnels du médico-social devant un problème qui revient depuis des mois malgré les règles posées : IME, ITEP, SESSAD, MECS, ESAT, foyer de vie ;
- les professionnels de la protection de l'enfance et les assistants familiaux ;
- les parents, pour qui la scène du module 2 existe aussi à la maison ;
- les coordinateurs et chefs de service qui voient une équipe s'épuiser à reposer la même règle.

Aucun prérequis. Il est utile d'avoir suivi « Décrire un comportement sans le juger » : ce parcours demande de nommer un problème en termes que l'autre reconnaîtra.

PRÉREQUIS

Aucun prérequis. Il est utile d'avoir en tête un problème récurrent avec une personne que vous accompagnez, et d'avoir suivi « Décrire un comportement sans le juger ». Prévoyez de quoi écrire, une conversation de quinze minutes à froid entre le module 3 et le module 4, et dix jours avant la relecture.

PRÉSENTATION

Thématique : observer et écrire. Cette mini-formation travaille une seule compétence : chercher la solution à deux, et tenir l'accord obtenu.

Les autres parcours outillent l'adulte : comprendre à quoi sert un comportement, donner un autre moyen, rendre l'environnement prévisible, renforcer, mesurer. Tous ont le même angle mort — c'est l'adulte qui décide de la solution, même quand il la décide bien. Celui-ci fait l'inverse, et c'est la compétence la plus difficile du catalogue : elle demande d'accepter de ne pas connaître la solution en entrant dans la pièce.

Format : 4 modules, plus une section d'annexes. Chaque module s'ouvre sur une carte « Repères du module », enchaîne la théorie brève, une situation réelle qui dérape et que vous analysez vous-même, un exercice guidé nommé, un carnet de séance et des points de vigilance, puis se ferme sur cinq questions d'autocorrection et « Avant de passer au module suivant ».

Comptez environ 46 minutes de lecture. Le module 3 fait tenir la conversation pour de vrai, puis dix jours passent avant le module 4, qui porte sur VOTRE accord. Comptez donc une dizaine de jours entre le premier et le dernier module.

On ne négocie jamais la sécurité, ni les soins prescrits, ni les besoins fondamentaux — repas, sommeil, hygiène, lien familial, et surtout le moyen de communication. Rien de ce qui est enseigné ici n'autorise à les mettre dans la balance d'un accord. Le module 1 fait TRIER avant d'ouvrir la bouche, et une fiche d'annexe liste ce qui ne se discute pas, à afficher en salle d'équipe.

La conversation se tient à froid, jamais pendant l'épisode ni dans les minutes qui suivent. Et si la personne ne veut pas parler maintenant, on reporte : une résolution « à deux » imposée reste une résolution imposée, elle porte juste un nom plus flatteur.

Si la personne n'a pas de moyen fiable de donner son point de vue, ce n'est pas cette conversation qu'il faut préparer : c'est le moyen de communication. Parler n'est pas le seul — images, tablette, gestes, oui/non fiable conviennent très bien. Le module 1 le dit avant toute technique.

Un accord qui ne tient pas accuse l'accord, pas la personne. Le module 4 nomme les quatre causes — irréaliste, préoccupation manquante, mal transmis, problème qui a changé — et aucune des quatre n'est « elle n'a pas voulu ».

Formation gratuite du premier au dernier module. Une attestation de suivi nominative peut être délivrée sur demande, au tarif de 20 €. Ce n'est ni un diplôme, ni une certification professionnelle.

PROGRAMME DÉTAILLÉ

1. Module 1 — Ce qu'une solution imposée ne peut pas faire

- Leçon · Ce qu'une solution imposée ne peut pas faire (12 min)
- Exercice guidé · Le tri de vos trois problèmes
- Quiz · vérifiez que c'est acquis
- Annexe · Fiche 1 — Ce qui ne se négocie jamais
- Annexe · Fiche 2 — La feuille de tri — à recopier

2. Module 2 — La conversation qui s'est arrêtée à la troisième réplique

- Leçon · La conversation qui s'est arrêtée à la troisième réplique (10 min)
- Exercice guidé · Votre conversation ratée
- Quiz · vérifiez que c'est acquis
- Annexe · Fiche 3 — Les phrases qui ouvrent, et celles qui ferment
- Annexe · Fiche 7 — Ce que ce parcours ne traite pas, et où aller

3. Module 3 — Exercice guidé : les trois temps, écrits mot pour mot

- Leçon · Exercice guidé : les trois temps, écrits mot pour mot (12 min)
- Exercice guidé · La conversation préparée, puis tenue
- Quiz · vérifiez que c'est acquis
- Annexe · Fiche 4 — Le gabarit d'accord — trois lignes, deux exemplaires
- Annexe · Fiche 5 — Le suivi à dix jours — grille vierge

4. Module 4 — Tenir l'accord, et ce qu'on fait quand il ne tient pas

- Leçon · Tenir l'accord, et ce qu'on fait quand il ne tient pas (12 min)
- Exercice guidé · La relecture de votre accord
- Quiz · vérifiez que c'est acquis
- Annexe · Fiche 6 — L'accord n'a pas tenu — les quatre causes

5. Annexes · fiche récap et fiches techniques

- Comment se servir des annexes · la fiche récap A4
- Pour aller plus loin dans le catalogue

ACCESSIBILITÉ

Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez l'organisme avant l'inscription pour étudier les aménagements.

CONTACT

Les Extras · <https://pilote.toulali.fr/cours/resoudre-un-probleme-avec-la-personne-plutot-que-contre-elle>